

SZILVÁSI LÁSZLÓ

**TÁRSADALMI ELÉGEDETTSÉG ELŐREJELZÉSE
/KUTATÁSI TERV/**

RESÜME: La prévoyance au contentement social. Le corps social de l'importance a l'état social de l'individu de plus en plus. La personne il y a un groupe statut en subordination qu'il a s'adapte a la règle social, la conception de la vie quelle mesure, il est en situation hiérarchiqu.

L'individu serait en situation consistant ou en situation inconsistant. Avec cette condition consistant ou condition inconsistant se ramène au contentement ou au mécontentement. Si on demande au contenu concret de cette condition, alors on la interprétera comme une technique objectif, une technique indirecte qui servira pour mesurer de contentement.

A csoportszerkezet

A kongitív térképek közé, amelyekkel saját világunkat feltérképezzük, beletartozik saját társadalmunk térképe is. E térképen rögzítjük azoknak az elsődleges vagy testületi csoportoknak a helyét, amelynek aktív tagjai vagyunk, és regisztráljuk a csoportokat magába foglaló nagyobb társadalmat is, amellyel azonban alig van aktív kontaktusunk.

A hetvenes évek végén ért kihívások, amelyek a magyar társadalom újratermelési szerkezetét érték, a politikai állam és a civil társadalom közötti közvetítés csatornáit bővítették.

Egyes társadalmi csoportok kihasználva a lehetőséget, a társadalmi hierarchia különböző szintjeire küzdötték fel magukat. Ez a

"feljutás" jelentős inkonzisztenciákon keresztül valósult meg. A csoportok nem minden létformában tudtak javítani helyzetükön.

Olyan ellentmondásos helyzet alakult ki, hogy miközben egy-egy létszférában jelentősen emelkedtek, másik területen továbbra is alulmaradtak és fordítva.

Ennek következtében a népességre nem csupán vertikális differenciáltság, hanem a horizontális differenciáltság is jellemző /Kolosi 1981/.

A népességcsoportok inkonzisztens helyzetüket, szubjektív módon, az elégedettség és elégedetlenség több dimenziós tengelyén élik meg.

Amennyiben ennek a társadalmi helyzetnek a konkrét tartalmára rákérdezünk – ez megtörtént – úgy ezt felfoghatjuk mint az elégedettség mérésére szolgáló objektív és indirekt technikát.

Elterjedt felfogás, hogy a társadalmi helyzettel való elégedettség döntően, az egyén mint a státuscsoport tagja, szubjektív élményein keresztül közelíthető meg.

Sajnos azonban az emberi tudatban megjelenő valóság képe nem csupán az objektív tények által determinált: attitűdök, előítéletek által inkább befolyásolt.

Így az elégedettség vizsgálatának számunkra adott módja a közvetett elégedettség-mérés.

Az elégedettség dimenziói

A társadalmi státus operacionalizálásakor, már a kutatás tervezése elején meghatározták azokat a fontos különbségeket, amelyek egyenlőtlenségeket okoznak.

A társadalmi státus elemei azok a dimenziók, amelyek alapján egymást is megkülönböztetik még egy adott státuscsoport tagjai is. Kézenfekvő és természetes a másiktól való megkülönböztetés, ha más-más státuscsoport tagjairól van szó.

A társadalmi helyzettel való elégedettség, illetve elégedetlenség ezekben a dimenziókban jelentkezik.

Az egyes dimenziókban jelentkező elégedettség-elégedetlenség párok rekompenzálhatják egymás hatását, eredőjük bármelyik irányba is mutat, kicsinysége miatt hatása elenyésző.

De ugyanezek a párok erősíthetik is egymás hatását, és ez az eredő az elégedetlenség irányába mutat.

Feltevés az egyén státus-indexének magyarázatához

Igen kis valószínűséggel, de elképzelhető az az eset, amikor az egyén helyzetét valamely státus dimenzióban a véletlen határozza meg.

Azt hiszem nem kell bizonyítanom, hogy a véletlen kívül, sokkal jelentősebb az a hatásmechanizmus, amelyet az egyén "tudatos cselekvésének" eredőjeként foghatunk fel.

Ez a "tudatosság" mindenképpen jelzi bizonyos értékek, elvek preferálását, és ennek ellentétéként más értékek és elvek ignorálását.

Az értékek elfogadása vagy azok tagadása egy több dimenziós, de konformista és deviáns pólusokkal rendelkező társadalmi térben történik.

Az elégedettség illetve elégedetlenség megragadása egy tradicionális társadalomban kedvezőbb helyzetet jelent a szociológus számára, mint ugyanezt kifejezni egy átmeneti társadalomban, ahol értékrendek sokasága manifeszt és latens módon keresztezi, erősíti vagy kioltja egymás hatását.

A változó mércék világában nincs szilárd etalon. A társadalom magas presztízsű egyénei sem hangsúlyoznak egyfajta értékrendet.

A mérés elvégzésére, illetve elvégezhetőségére ennek ellenére az ad garanciát, hogy az autonóm erkölcsiségre és autonóm egzisztenciára való törekvés jellemzi társadalmunkat.

A társadalmi értékek változása korszakolható. Így lehetőség nyílik arra, hogy az egyenlőtlenségi rendszer dimenzióit értéksorrendbe állítsuk.

Az elégedettség funkcionális szükségessége

Minden társadalom szembekerül azzal a követelménnyel, hogy belehelyezze az egyéneket a társadalmi struktúrába és motiválja őket.

A társadalomnak mint működő mechanizmusnak valamiképpen irányítani kell tagjait az egyes pozíciókba és motiválni őket, hogy a pozíciókkal járó kötelezettségeknek eleget tegyenek.

Az egyén társadalmi státusának egyre fokozódó jelentőséget tulajdonít maga a társadalom is, az egyéneken túlmenően.

A státuscsoportban élő egyének viszonykijelölő kategóriák által meghatározott hierarchikus helyzetét az határozza meg, hogy milyen mértékben felel meg a társadalmi normák által pozitíven értékelt életvitelnek. Konzisztens illetve inkonzisztens helyzetének elkerülhetetlen velejárója az elégedettség vagy elégedetlenség.

Ez motiválja sok-sok áttételen keresztül a konformitás és a deviáció végletei között.

A társadalomban uralkodó – még ha csak deklaráltan is – értékek és ennek megfelelő /kvázi/ életvitel modellek szüntelen értékelésre készítetik az egyént: nap mint nap válik elégedetté, elégedetlenné.

Az elégedettség felfogások fontosabb típusai

A társadalmi helyzettel való elégedettség sokdimenziójú vektorként való értelmezésére és vizsgálatára irányuló kísérletekkel nem találkoztam.

Gyakori viszont, amikor kiemelnek a státust meghatározó dimenziók közül egyet, majd ennek független változóként való kezelésével az elégedettséget függő változóként figyelik.

Igen jelentős R. K. Merton elmélete az egyéni alkalmazkodás típusairól a kulturális célok és az intézményes normák mintáihoz. A kulturálisan meghatározott célok, célkitűzések és érdekek, amelyeket a társadalom tagjai jogos célkitűzésnek tartanak.

R. K. Merton strukturális következetlenség eredményének tartja a deviáns viselkedés magas arányát. Korlátozott lehetőségeket jelentenek az egyén számára.

A korlátozások pedig sehol nem az elégedettség érzését fokozzák.

"Deviáns viselkedés tömegesen akkor jelentkezik, amikor valamilyen kulturális értékrendszer tulajdonképpen mindennél inkább magasztol bizonyos, az egész lakosságra érvényes sikercélokat, miközben a társadalmi struktúra ugyanezen lakosság tekintélyes hányada számára, szigorúan korlátozott vagy teljesen elzárja a célok elérésének megengedett és helyeselt eszközeit.

A célokról az tartják, hogy nem állnak meg az osztályokat elválasztó határvonalnál, hanem túlterjednek azon." /Merton 1980./

Érezhető, hogy nem a szegénységről beszél itt Merton. Nem anyagi, mérhető anyagi különbségeket okozzák tehát a deviáns viselkedést.

Vizsgálja Merton a továbbiakban:

1. mennyire hat az egyes rétegekre a kulturális cél, s mennyire hatnak a normák, amelyek a célhoz igazodó magatartást szabályozzák;

2. mennyire fogadják el a célt és a normákat mint erkölcsi követelményt és belsővé vált értéket;

3. milyen eltérések mutatkoznak a cél viszonylagos elérhetőségében: milyen helyet foglalnak el az életesélyek a lehetőségek szerkezetében;

4. mekkora az eltérés az elfogadott cél és elérhetőség között;

5. milyen fokú az anómia, és

6. milyen arányban fordulnak elő az alkalmazkodás /adaptációs/ módok tipológiájából adódó deviáns viselkedésformák /Merton 1986./;

A kutatások másik igen nagy csoportja az explicite önmagát is elégedettség vizsgálatnak tételezi.

A vizsgálatok jellemző dimenziója a munka.

Végző soron a munkások elégedetlenségének és az ezzel járó negatívumok kiküszöbölésének fő célja a vállalati szervezet alkalmazkodóképességének a növelése.

A szervezetbe az adaptív önszabályozó rendszerek olyan sajátosságainak beépítése, amely lehetővé teszi a változó környezeti feltételekhez való gyorsabb alkalmazkodást.

Az emberek és csoportjaik rendelkeznek a funkciók hatékony újrendezését biztosító önszabályozással.

Az ilyen rendszer feltételezi rendkívül jól kvalifikált munkaerő alkalmazását, ennek állandó motiváltságát és a szervezetbe való szoros integráltságát.

Ennek megfelelően ezek a kutatások az ilyen értelemben vett elégedettség definiálásával, ennek nehézségeivel kezdődnek.

Locke a következőképpen fogalmaz: "... a kutatások arról számolnak be, hogy a munkával való elégedettséget olyan tényezők idézik elő, mint a változatos, autonómiát biztosító munka, az a munka, amely fizikailag nem fárasztó és szellemileg ösztönző, biztosítja az egyéni sikert, s amely érdekes is...

A munkafeltételekkel való elégedettség, mindenekelőtt a munkások fizikai szükségleteinek kielégítettségétől, valamint attól függ, hogy milyen könnyen tudják ilyen jellegű célkitűzéseiket elérni. ... A munkatársakkal és a vezetőkkel szembeni kapcsolatokat az egyén akkor értékeli pozitívan, ha azok segítik a munkával szembeni igényei kielégítettségében." /A. A. Locke 1976/.

A 60-as években a kutatók fő figyelme elsősorban a munkatevékenység szerkezetére és annak munkásbeállítottságokra gyakorolt hatásainak a vizsgálatára irányult.

A 70-es évek elején kezd uralkodóvá válni az a felfogás, miszerint a munkával való elégedettség kizárólag olyan tevékenységből származhat, amelyek egyben az ember szellemi képességeinek fejlődését biztosítják, sőt – e nézet híve szerint a munkások – elégedettségének és teljesítményének növelése csak olyan munkafeladatok esetén remélhető, amelyek az egyén számára megfelelő autonómiát és függetlenséget biztosítanak a munkavégzésben.

Két jelentősebb elméleti megközelítéssel is találkozhatunk:

- a) tartalomelmélet;
- b) folyamatelmélet.

A tartalomelméletek közös jellemzője: milyen szükségletfajtákat kell kielégítenie az egyénnek, illetve milyen értéket kell követnie, hogy munkájával elégedett legyen.

Maslow pl. nem különbözteti meg a szükségleteket és az értéket, annak ellenére, hogy felismerte e jelenségek különbségét.

Kevés evidencia szól amellett, hogy emberek magatartását a szükségletek meghatározott hierarchiája szabja meg. A szükségleti rangsor létezését az ezzel kapcsolatban végzett vizsgálatok nem igazolták, nem erősítették meg. /Hall D. T.-Lawler E. E.-Nougaii K. E. 1968./ Sőt a kutatási tapasztalatok jelentős részben az hangsúlyozták, hogy az emberek gondolkodását és cselekvését a szükségleteknél nagyobb mértékben irányítják az értékek, azok a társadalmi szituációk, amelyeket az emberben a szocializáció különböző területein kialakítanak. Az értékelés meg azokban az esetekben is erősebbnek bizonyulnak a szükségleteknél, amikor azok az ember személyiségét és egészségét biztosítják /alkoholfogyasztás, dohányzás, drogok, stb./ Pl. a kortárs csoporthoz tartozás kívánsága, értéke, erősségében jelentősen felülmúlhatja a fiatal egészségének megőrzésére irányuló fizikai szükséglet erősségét. Az értékek szerepe sem abszolutizálható, azok jelentőségét mindig a konkrét társadalmi szervezeti szituációk határozzák meg.

Az elégedettségi kutatásokra jelentős hatással volt a másik közismert tartalomelmélet: a Herzberg-féle kettősfaktor-elmélet. Herzberg munkájának pozitívuma, hogy az elégedettség forrását az ember személyiségének fejlődésében kereste. A személyiség fejlődést a munkavégzéssel hozta összefüggésbe. A motivációt belső

ösztönzésnek, az ösztönző tényezőket külső ösztönzőknek tekintették.

A belső ösztönzés az adott tevékenység elvégzésén túlmenően a személyiség fejlesztéséhez is hozzájárul. A külső ösztönzők viszont csak a tevékenység elvégzésére készítetik az egyént. /Zdravomiszlov A. G.-Rozzin V. N.-Jadov V. A. 1967./

Herzbergnek koncepciójában az újabb empirikus vizsgálatok gyenge és vitatható pontokat találtak. A higiénia és a motiváció mérésére szolgáló kettős skála használata a kutatási gyakorlatok fényében tarthatatlanok. Ellentmondásos Herzberg felfogása a vezetés szerepéről is. A vezetés mint a higiénia tényezője csupán az elégedetlenség mértékét csökkentheti, ugyanakkor a vezetés feladatai közé sorolja a munkafeladatok gazdagításának szorgalmazását.

Legkomolyabb kritikát a munkafeltételek gazdagítására irányuló gyakorlati kezdeményezések tapasztaltai jelentették. A munkások gyakran voltak elégedetlenek amiatt, hogy a munkafeladatok gazdagítása és kiszélesítése nem jártak együtt bérezési és előrejutási feltételek javulásával. Ezek a gyakorlati tapasztalatok a Herzberg-féle elmélet gyakorlati kritikáját jelentik, hiszen az elégedettség a motiváló tényezőkön túlmenően a munkafeltételek ún. higiéniai tényezőiből is összetevődnek /kereset, szervezeten belüli előrejutás/. Ez azt jelenti, hogy a munkával való elégedettség és elégedetlenség faktorai nem két elkülönült, hanem azonos dimenzióban helyezkednek el.

Érdeemes megemlíteni azt a rendkívül jelentős korrekciót, amelyet a munkafeladatok gazdagítását szorgalmazó kutatók végeztek. Azt állították, hogy a munka vonzóvá tételére irányuló kísérletek főként a munkával szembeni elkötelezettség vagy színvonalának növekedését eredményezik. Ennek hatása azonban egyaránt megjelenhet az elégedettségben vagy az elégedetlenség fokozódásában is. Sok esetben, amikor az elégedettség hatását vagy annak hiányát magyarázzuk, megfeledezünk arról, hogy nem az elégedettséggel, hanem a munkával szembeni elkötelezettséggel összefüggő jelenségről van szó.

Az ún. folyamatelméletek közül a munkához való alkalmazkodás, valamint az ún. méltányossági elméletek érdemelnek említést. A munkához való alkalmazkodás elmélete négy fő komponensből áll:

- 1) munkatevékenységből származó ösztönzők;
- 2) munkakövetelmények;

3) az emberi szükségletek /az egyén mit igényel, mit vár munkájától/;

4) az egyéni képességek.

A munkával való elégedettség valószínűsége annál nagyobb, minél közelebb állnak egymáshoz a szervezeti követelmények és az egyéni képességek. /Davis R. V.-England G. W.-Lofgnist L. H. 1964./

A munkával való elégedettség: néhány elméleti és gyakorlati tanulság

A kutatási eredmények interpretálását megkönnyítheti a vizsgált jelenséggel kapcsolatos fogalmak tisztázása. Különösen fontos a munkával való elégedettség és az elkötelezettség közötti különbségtétel.

A munkával való elégedettség általában tájékoztat a munkával szembeni igények és az azok kielégítésére szolgáló lehetőségek viszonyáról. Ezzel szemben a munkával való elkötelezettség az egyénnek a munkájával való azonosulási mértékét fejezi ki.

A munkaerő fluktuáció motívumainak megismerésében kiderült, hogy a munkaerő stabilitását a munkával való elégedettség tényezői csak részben befolyásolják, jelentősebb szerepet játszik ebben a munkával való elkötelezettség. /Héthy-Makó 1980./

Annak ellenére, hogy a munkával való elégedettség döntően a munkások szubjektív élményein keresztül közelíthető meg, nem szabad lemondanunk a más úton szerzett adatok felhasználásáról sem. Ilyen jellegű információkhoz juttat bennünket a vállalati nyilvántartás, a munkahelyi megfigyelés és leírás módszere. Ilyen esetekben sikerül árnyalni a munkásértékelésekre.

A gépesítettség színvonala nem gyakorol kizárólagos hatást a munkával való elégedettségre.

A keresettel szembeni elégedetlenség színvonala általában magasnak mondható. A kereseti elégedetlenség mértékében egyedül a munkakör jellege idézett elő jelentősebb differenciákat.

A munka tartalmával való elégedettség színvonala és iránya jóval változatosabban alakul mint a kereseti elégedettség. Nehéz a domináns faktor meghatározása.

A munkatársi kapcsolatokkal való elégedettség területén:

a) Az egyedi gyártás esetén a munkatársi kapcsolatok létesítése és fenntartása gyakran anyagilag sem kifizetődő a munkások számára.

b) folyamatos gyártáson magas szintű kooperációra van szükség a dolgozók között.

Értékkorientációk

Az egyén általános érdekkirányultságával együtt meghatározott társadalmi dimenziókban a diszpozíciónak legmagasabb szintjét alkotják az értékkorientációk.

Az értékek osztályozásai, akár csak meghatározásaik nem egyértelműek. Szociológiai értelemben az értékek a tevékenység normatívái vagy szabályozói. Az értékkhierarchián belüli sorrendet mindegyiknek az határozza meg, hogy az érték milyen általánossági és fontossági fokozatúak a szükségletek megvalósítása és az ember fizikai és társadalmi létezése számára.

Jelen vizsgálatban az értékkorientációk rendszerében nem különböztetünk meg cél- illetve eszközértéket. Ez segédváltozók bevezetését tenné szükségessé, hogy azt a státusinkonzisztenciát jellemzőre /dimenzióra/ transzponáljuk.

Társadalmi beállítódások, társadalmi tolerancia

Hogyan hasonlíthatók össze a különböző helyzetekben lévő státuscsoportok sorához tartozó társadalmi beállítódások? A hét dimenzióban mért orientációs mérések eredményei alapján a státuscsoportok összehasonlíthatók. A dimenziók objektív adottságuk alapján generalizálódnak az emberek magatartásában jelentkező általános tendenciákban.

A beállítódások objektumainak adott szubjektív értelmezése háttérbe szorul.

A változók felvétele, fogalmi értelmezése

A Lickert-skála módszerével kell vizsgálni az alábbi dimenziókat: kulturális, fogyasztási, munkamegosztási, anyagi, területi, érdekérvényesítési, lakás. 1–7-ig terjedő attitűdskálán osztályozzuk egyes dimenziók fontosságát.

A matematikai számítás igénye miatt ennek a skálának a közepe legyen a skála átlagértéke. Az alatta lévő értékeket "-", fölötté "+" előjellel jelöljük.

Az egyén státushelyzetét kijelölő hét komponensű dimenziótérben készítsünk vektorpárokat a kulturális dimenzióval. /Az egyénre egyes dimenziókban jellemző paramétert, hasonlóan az attitűdskálához, az átlag alatt "-", felette "+" előjellel kell ellátni./

A következő vektorpárok adódnak: KF, KM, KA, KT, KÉ, KL. Az így kialakított vektorpárok vektoriális szorzata síkjaikra merőleges vektort eredményez, amelynek értelme /irányán belüli értelme/ függ a vektorok koordinátáinak előjelétől.

Feltevésem szerint – ez ugyan a lehetséges esetek legrosszabbika – valamely státusdimenzión elfoglalt átlag alatti helyzet inkább elégedetlenséget okoz, semmint ennek hatását más dimenzión átlag feletti helyzet rekompenzálni tudná.

A Lickert-skála módszerével hierarchiába rendezett hét dimenzió között hasonló vektorpárosítást és vektoriális szorzatot képezek a kulturális vektorral.

Az azonos párok vektoriális szorzatait egyszerűen összeadom. Az objektív helyzet vektorát így ugyanazon két vektor által kifeszített síkban erősítheti illetve dominálhatja a szubjektív helyzet vektora.

Az eredő vektor összegezése lehetőséget nyújt a státuscsoportok, társadalmi rétegek elégedettségének megállapítására. Ezek az eredmények, ha áttételeken keresztül is, de következtetni engednek a társadalom toleranciájának mértékére is.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Kolosi Tamás: Elméletek és hipotézisek 1984.
- R. K. Merton: Társadalom elmélet és társadalmi struktúra 1980.
- A. A. Locke: The Nature and Causes of Job Statisfactions 1976.
- D. T. Hall–E. E. Lawler: Job pressure and research performance 1971.
- Zdravomiszlov A. G.–Rozsin V. N.–Jadov V. A.: Cselovék é jevo trud 1967.
- R. V. Davis–G. W. England–Lofquist L. H.: A Theory of Work Adjustment 1964.
- L. Sz.–Bljahman: Proizvodsztvenny kollektív 1978.
- Héthy Lajos–Makó Csab: Munkásmagatartások és a gazdasági szervezet 1980.
- G.Roustang: Enquétes sur la satisfaction au travail au analyse directe des conditions de travail 1957.
- Kidder L. H.–Campbell D. T.: The Indirect Festing of Social Attitudes 1970.
- F. Herzberg–B. Mausner–B. Anyderman: The motivation to Work 1959.